Vending et compagnie

Le vending ou, en d'autres termes, la distribution automatique fait partie de notre vie quotidienne. Dans les bureaux, les distributeurs de boissons chaudes et les fontaines d'eau sont les plus répandus. Plus de 400 opérateurs de toutes tailles se partagent le marché de la distribution automatique en Belgique et au Luxembourg. Mais tous ne la pratiquent pas de la même façon. Mode d'emploi.



Au sein de l'entreprise, un distributeur automatique remplit non seulement une fonction utilitaire de service pour les employés mais également un rôle social. Au niveau de l'agencement des espaces de bureaux, l'espace détente avec les distributeurs de boissons et de snacks amène les personnes à se rencontrer dans un cadre agréable, et ce faisant facilite les contacts informels. Dans certaines entreprises industrielles, le distributeur automatique peut devenir encore plus indispensable en permettant par exemple aux ouvriers travaillant de nuit de consommer un repas chaud.

Distributeurs de tous types

Pour satisfaire aux envies de "snacking", pour proposer une restauration d'appoint lorsqu'il n'y a pas de restaurant d'entreprise, pour étancher les grandes soifs ou prendre la pause avec un bon café, des distributeurs automatiques de toutes sortes existent.

- **les distributeurs de boissons chaudes :** pour choisir le type de distributeurs correspondant aux besoins de l'entreprise, le débit moyen quotidien doit être déterminé. Certains opérateurs estiment, de façon large, que la consommation journalière de chaque employé est de 4 à 5 tasses de café par jour, s'il est gratuit, 2 à 3 s'il est payant.

- **les distributeurs de boissons froides :** le débit et la rotation des marchandises sont moins déterminants dans le choix du type de distributeur.

Cas particulier. Ces dernières années Coca-Cola Belgium Enterprises et Unilever Belgium (Lipton) ont été relativement agressifs au niveau de la vente pour les entreprises et collectivités. Ils ont dès lors acquis une grande part de marché de ce secteur de la distribution automatique. En contrepartie d'un contrat exclusif de fourniture par lequel l'entreprise


photo courtesy of Autobar Belgium

Le Fresh-food shopper propose avec son unité réfrigérante des produits frais tels sandwichs, yaourts, fruits, ...

Tendance ... les " combi " !

Actuellement, en réponse à l'évolution des habitudes de consommation dans l'entreprise, les fabricants conçoivent des distributeurs automatiques mixtes proposant à la fois, selon le choix, boissons chaudes et snacks, ou encore boissons chaudes, froides et snacks. Ces distributeurs " combi " conviennent particulièrement aux petites et moyennes entreprises.



photo courtesy of Autobar Belgium

Snackshop Combi

qui y souscrit s'engage à approvisionner les distributeurs uniquement avec les produits de l'opérateur, l'entreprise bénéficie de conditions intéressantes pour la mise à disposition du distributeur de boissons. Ce système est doublement avantageux pour ces opérateurs: ils s'assurent de la vente de leurs produits au détriment de ceux de la concurrence, de plus, si le distributeur de boisson est placé dans des lieux à grand trafic, ils promotionnent de façon efficace leurs marques via l'affichage lumineux situé en façade du distributeur (lexan). Coût moins élevé mais assortiment plus limité, à l'entreprise de choisir.

- **les distributeurs de snacks :** répondant à une demande croissante, les distributeurs de snacks sont de plus en plus fréquents dans les entreprises. Pour tous les goûts, ils proposent tantôt des barres chocolatées ou diététiques, tantôt des snacks salés ou sucrés.

- **les distributeurs de repas chauds ou frais :** du distributeur de sandwichs frais à celui de plats chauds en passant par celui de croque-monsieur, la liste est longue. Pour des sociétés employant du personnel la nuit ou à horaire variable, ce type de distributeur est très intéressant car même si l'entreprise dispose d'un restaurant d'entreprise, il n'est pas ouvert à toute heure. Ces distributeurs ont pour la plupart un micro-ondes incorporé et une unité réfrigérante importante. L'opérateur doit être davantage attentif aux dates de péremption de ces plats et sandwichs qu'à celles des autres produits moins périssables. D'où l'implantation de ces distributeurs essentiellement dans des grandes entreprises où le personnel est nombreux et le débit suffisant pour assurer une rotation élevée des produits préparés.

Acheter ou louer ?

Différentes formules sont envisageables. Plusieurs critères rentrent en ligne de compte comme le volume de boissons, le nombre de personnes actives au sein de l'entreprise, la disposition des locaux, mais aussi le temps et l'énergie que l'entreprise désire y consacrer :

l'achat : en ce cas, un service interne à l'entreprise devra s'occuper de l'achat des consommables, de l'approvisionnement et de l'entretien de ces distributeurs. Le distributeur peut être acheté auprès d'un opérateur ou, si le volume d'achat est important, auprès d'un importateur.
Pour l'acquisition d'un distributeur, prévoyez un investissement de minimum 3.500 €, plus les frais du monnayeur et/ou ceux de l'installation et programmation du système de paiement. Les frais variables et récurrents seront l'achat et la livraison des marchandises ainsi que le coût de l'entretien qui peut être plus fréquent qu'on ne le pense. Si cet investissement vous paraît trop élevé, sachez qu'il y a également un marché de l'occasion disponible auprès de certains opérateurs.
Principaux importateurs et fabricants : AdiMatic, Albers Vending Automaten, CDS Automaten, Everdis, GPE Belgium, Saeco Benelux, Topsco et TW Service.

la location : dans le cadre d'un contrat, des distributeurs peuvent être pris en location auprès des opérateurs pour un montant de +-125 €/mois. Vous avez le choix : l'opérateur approvisionne le distributeur avec ses produits, vous achetez ses produits et assurez le remplissage vous-même, ou vous vous-fournissez ailleurs.

le full-service : l'opérateur qui installe dans l'entreprise un ou plusieurs distributeurs s'occupe de tout. L'appareil reste la propriété de l'opérateur et selon les cas, une partie de la recette des ventes peut être ristournée à l'entreprise. Cette manière de faire est la plus répandue actuellement mais, l'opérateur prenant le risque d'exploitation, il n'acceptera de mettre en dépôt un distributeur que si les ventes et le débit sont suffisants pour assurer la rentabilité. Dans la négative, l'opérateur vous demandera de mettre la main au portefeuille pour compenser la différence.
Comme dans tout secteur, la concurrence existe : certains font preuve de professionnalisme, d'autres moins ; certains vous proposeront des transactions intéressantes mais négligeront parfois le service ou l'entretien des distributeurs.

L'installation technique ?

Tout opérateur vous demandera de pouvoir raccorder le distributeur à l'électricité et, dans certains cas, à l'eau. Idéalement, pour l'approvisionnement régulier, l'accès aux lieux où sont situés les appareils doit être aisé pendant les heures de bureau. La programmation des fréquences de visites de l'opérateur sera fonction du rythme de consommation, si bien entendu, vous avez ▶


Le distributeur Vincenza de chez Autobar, vous garantit un café frais et savoureux à toute heure

opté pour l'approvisionnement par l'opérateur (full service ou location).

Gratuit, payant ou réservé ?

Au niveau du coût des consommations, tous les choix sont possibles: l'entreprise peut prendre tout à sa charge, faire payer la totalité du prix à l'utilisateur, ou subsidier une partie de ce coût, par exemple, en délivrant aux salariés des "clés" ou cartes de paiement leur donnant accès à un certain nombre de consommations (gratuites ou subsidiées). Au niveau des systèmes de paiement, la monnaie, le paiement par carte (Proton) ou les systèmes de cartes ou clés entreprises sont fréquents. Suivant l'option choisie, la programmation de l'appareil devra être adaptée en conséquence par l'opérateur.

Les fontaines d'eau ... un secteur à part

L'acquisition d'**une fontaine d'eau à bonbonnes** (de 10 litres) n'est en général pas très onéreuse, le bénéfice de ces opérateurs venant principalement des fournitures de bonbonnes et non de la vente de l'appareil. Inconvénient, les bonbonnes sont encombrantes à stocker et lourdes à manipuler. Pour cela, l'alternative des fontaines reliées à l'eau de ville est intéressante. La location des fontaines d'eau à bonbonnes est possible également. En ce cas, l'opérateur en assure la maintenance et le remplacement des différents filtres. Les entreprises leaders sur ce segment de marché sont sans conteste, Culligan, Globe Company et Sip Well.

Les **fontaines branchées sur l'eau de ville** sont moins répandues mais sont économiquement plus intéressantes puisqu'elles utilisent l'eau de ville qui, filtrée, devient pure et agréable à boire. Techniquement, ces fontaines sont plus contraignantes puisqu'elles nécessitent une arrivée d'eau et ne peuvent donc pas être installées n'importe où dans l'entreprise.

Faites votre marché

400 opérateurs sont actifs dans le marché de la distribution automatique en Belgique mais certaines sociétés occupent une position dominante : Aramark, Autobar, Coca-Cola Enterprises Belgium, Miko, Rombouts, Unilever Belgium. Quel opérateur choisir ? Faites votre marché en comparant aussi bien le coût de l'investissement de départ et les prix facturés pour les consommables, mais prenez bien en ligne de compte la qualité du service fourni.

Choisir un petit opérateur (entreprises de moins de 5 personnes) c'est aussi opter pour un service plus personnalisé. Il connaît les choix et les préférences des consommateurs de l'entreprise et souvent, en cas de problème, son temps de réaction est plus court que celui de sociétés de plus grande taille. La proximité entre l'opérateur et l'entreprise est souvent un avantage appréciable. C'est l'occasion de mettre en lumière certains petits opérateurs dynamiques dans leur région : la société Carolo Drink Service pour la région de Charleroi, l'entreprise Distri Full pour la région Liégeoise, Ga Vending et Top Vending pour le Brabant Wallon, Namur, Liège et le Hainaut (pour le premier), et Bruxelles (pour le second). Certains opérateurs ont aussi leurs secteurs de prédilection : Koffie Rombouts reste fidèle à son métier d'origine et ne vous proposera que des distributeurs de boissons chaudes !

Cécile DETRAZEGNIES ■



Fontaine d'eau Sip Well à l'esthétique soignée

Nouveau : l'air transformé en eau !

Une nouvelle fontaine a fait son apparition : la Waterex (tel est son nom) transforme l'air en eau et après filtration, constitue un réservoir de 20 litres sans cesse approvisionné. Cette fontaine révolutionnaire (sans bonbonne et non branchée à l'eau de ville, seulement à une prise de courant) en surprend plus d'un. La société Picatson Vending Products la commercialise (achat ou location).

